

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Krisis multi dimensi yang dirasakan masyarakat saat ini, dapat dirasakan salah satunya adalah tingginya biaya pelayanan kesehatan, padahal kesehatan menjadi kebutuhan dasar manusia di muka bumi. Resiko menanggung beban biaya pelayanan kesehatan tidak saja memberatkan kalangan yang tidak mampu tetapi, juga memberatkan dari kalangan menengah keatas, potensi untuk mengembangkan bisnis di bidang asuransi sangat potensial selain menjadi krisis ditengah-tengah masyarakat sekaligus menjadi peluang bagi pengembang bisnis.

Asuransi secara umum merupakan perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.<sup>1</sup> Sedangkan dalam kamus ilmiah populer disebutkan bahwa asuransi adalah badan pertanggungan

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, ed. Revisi, cet. ke 9, (Jakarta : Rajawali Pers, 2009), h. 292

jaminan.<sup>2</sup>Keberadaan asuransi di tengah-tengah masyarakat sangatlah dibutuhkan, melihat perkembangan hidup pada masyarakat yang sangat kompleks, khususnya dalam perekonomian yang sangat urgen dalam mengarungi kehidupan dalam rangka kesejahteraan umat.

Mayoritas masyarakat Indonesia yang memeluk agama Islam menjadi acuan bagi pebisnis Islam untuk membentuk lembaga asuransi syariah, ini bagian dari usaha dalam mengurangi beban masyarakat yang dihadapi. Lembaga ini diprakarsai dengan maraknya lembaga-lembaga bank yang berasaskan syariah yaitu perbankan syariah akhir-akhir ini.

Pesatnya perkembangan asuransi syariah yang ada di wilayah Indonesia adalah dampak dari banyaknya penduduk Indonesia yang menganut agama Islam. Karena sistem dan hukum Islam yang terkenal mampu memberikan keadilan untuk setiap masalah, banyak perusahaan asuransi yang mengubah cara mereka berasuransi sesuai dengan hukum Islam dan syariat yang berlaku. Tidak hanya peraturan berasuransi secara umum yang harus diperhatikan, untuk perusahaan ini selain tata cara yang benar, hukum Islam juga menjadi hal yang harus dipahami. Hal ini perlu dilakukan untuk memastikan kepuasan dari kedua belah pihak, baik perusahaan asuransi maupun konsumen dan pengguna asuransi ini.<sup>3</sup>

Islam memandang Asuransi sebagai suatu perbuatan yang mulia karena pada dasarnya Islam senantiasa mengajarkan umatnya untuk

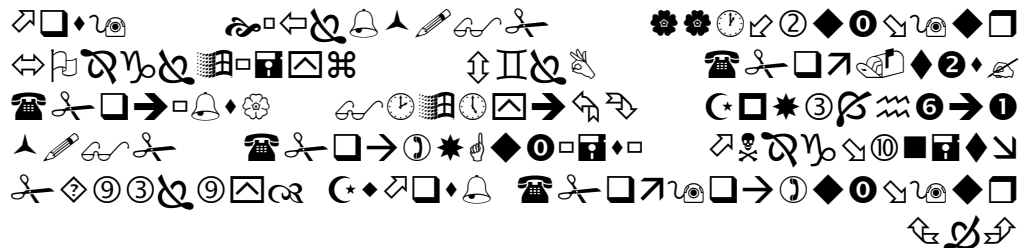
---

<sup>2</sup>Pius A partanto dan M. Dahlan Al barry, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: Arkola, 1994), h. 53

<sup>3</sup>Dicki Hartono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012), h. 58

mempersiapkan segala sesuatu secara maksimal, sebagaimana firman Allah

SWT dalam surat Annisa' (4): 9 berikut ini:



*Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar.*<sup>4</sup>

Dan dalam firman Allah SWT dalam surat Yusuf (12): 47 berikut :



*Yusuf berkata: "Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; Maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan.*

Allah SWT juga memerintahkan hamba-hambanya untuk senantiasa mempersiapkan diri dalam menghadapi hari esok. Hal ini dapat diwujudkan dalam bentuk menabung ataupun berasuransi.<sup>5</sup>

Dalam mekanisme pertanggungan pada asuransi syariah, proses hubungan peserta dan perusahaan adalah *sharing of risk* (saling menanggung). Apabila terjadi musibah terhadap peserta, maka semua peserta asuransi syariah akan saling menanggung. Dengan demikian, tidak terjadi transfer resiko dari

<sup>4</sup>Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahannya*, (Bandung : PT. Syaamil Cipta Media) h. 78

<sup>5</sup>PT. Prudential life assurance, *Prufast Start*,(Jakarta, 2011), h. 97

peserta ke perusahaan, karena dalam prakteknya kontribusi (premi) yang dibayarkan oleh peserta tidak terjadi *transfer of fund*, sehingga status kepemilikan dana tersebut tetap melekat pada peserta sebagai *shahibul mal*.<sup>6</sup>

Asuransi Prudential Syariah merupakan suatu lembaga asuransi yang bernafaskan Islam, dengan kata lain penerapan operasional lembaga ini dilandasi oleh hukum-hukum Islam. Kebutuhan akan kehadiran Prudential Syariah diawali dengan maraknya bank-bank syariah dan untuk mengembangkan produk perusahaan asuransi. Hal ini sesuai dengan UU No. 18 AAOIFI tentang lembaga Asuransi konvensional boleh membuka Unit Usaha Syariah.

Pada asuransi prudential syariah terdapat dua manfaat, yaitu manfaat asuransi jiwa merupakan asuransi dasar berupa santunan yang diberikan kepada tertanggung jika tertanggung meninggal dunia atau cacat total. Dan manfaat tambahan adalah asuransi kesehatan dan berbagai manfaat tambahan lainnya. Asuransi kesehatan dari asuransi prudential merupakan manfaat tambahan yang akan memberikan pertanggunggunaan biaya pengobatan, rawat inap, dan tindakan pengobatan yang lain jika pemegang polis menderita suatu penyakit yang mengharuskan perawatan dokter di rumah sakit.<sup>7</sup> Dengan adanya manfaat ini, maka pemegang polis terhindar dari resiko kerugian finansial akibat biaya pengobatan di rumah sakit.

---

<sup>6</sup>Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life And General): Konsep dan SistemOperasional*,(Jakarta: Gema Insani Press, 2004), cet. ke-1 h. 304.

<sup>7</sup>[www.asuransiprudential.com](http://www.asuransiprudential.com). Stepgoals.com, 13 Januari 2014

Pada prakteknya, asuransi akan bermasalah bilamana terjadi klaim.<sup>8</sup> Akan tetapi tidak dapat dipungkiri pula bahwa, masalah terbesar pada asuransi adalah pada saat pengajuan klaim yang dilakukan oleh peserta asuransi. Dalam fatwa No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang klaim atas akad tabarru merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan, sebatas yang disepakati.

Pada saat terjadinya musibah atau kerugian dan dilakukan pengajuan klaim, sering kali terjadinya suatu masalah dan kesalah pahaman antara perusahaan asuransi dan peserta asuransi. Banyaknya syarat yang harus dipenuhi dan lamanya proses pembayaran klaim asuransi membuat penilaian masyarakat terhadap asuransi menjadi buruk. Sedangkan diawal pengajuan polis, peserta di janjikan akan ada pertanggungan jika terjadi musibah sebanyak yang disepakati diawal. Hal ini banya membuat masyarakat kurang percaya dengan asuransi karena kadang hanya memberikan janji-janji manis.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk meneliti secara mendalam dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul “*Sistem Pembayaran Klaim Asuransi Manfaat Tambahan pada PT. Prudential Syariah Cabang Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*”.

## **B. Batasan Masalah**

Mengingat luasnya permasalahan yang menuntut jawaban penelitian dan karena keterbatasan penulis untuk meneliti seluruhnya, Agar lebih terarah dan memperjelas ruang lingkup dalam penulisan ini, maka penulis memberi batasan permasalahan ini adalah:

---

<sup>8</sup>Klaim adalah Hak Peserta Asuransi yang Wajib Diberikan oleh Perusahaan Asuransi Sesuai dengan Kesepakatan dalam Akad, Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2010, ed. ke-1, cet. ke-2, h.284

1. Sistem Pembayaran Klaim Asuransi Manfaat Tambahan pada PT. Prudential Syariah Pekanbaru pada tahun 2013.
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap Pembayaran Klaim Asuransi Manfaat Tambahan pada PT. Prudential Syariah Pekanbaru.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka, rumusan masalah yang penulis ambil adalah:

1. Bagaimana Sistem Pembayaran Klaim Asuransi Manfaat Tambahan pada PT. Prudential Syariah Pekanbaru?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap Pembayaran Klaim Asuransi Manfaat Tambahan pada PT. Prudential Syariah Pekanbaru?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan**

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian adalah:

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan strata (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Untuk mengetahui bagaimana Pembayaran Klaim Asuransi Manfaat Tambahan pada PT. Prudential Syariah Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap Pembayaran klaim asuransi manfaat tambahan pada PT. Prudential Syariah Pekanbaru.

## 2. Manfaat

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi masyarakat: sebagai bahan masukan atau informasi betapa pentingnya berasuransi.
- b. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis terhadap Pembayaran klaim asuransi manfaat tambahan pada PT. Prudential Syariah Pekanbaru.
- c. Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi PT. Prudential Syariah Cabang Pekanbaru dan dapat memberikan sumbangan pemikiran secara tertulis demi pengembangan produk asuransi jiwa di masa mendatang.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini Bersifat Lapangan (*field Researt*) yang dilakukan pada PT. Prudential Syariahdi jalan Tuanku Tambusai Komplek Peninsula blok/B No. 08 Pekanbaru.

### 2. Subjek dan Objek Penelitian

#### a. Subjek

Subjek pada penelitian ini adalah pihak pimpinan cabang pekanbaru PT.Prudential Syariah Cabang Jalan Tuanku Tambusai Pekanbaru.

b. Objek

Sedangkan yang menjadi objek pada penelitian ini adalah Sistem Pembayaran Klaim Asuransi Manfaat Tambahan pada PT. Prudential Syariah Cabang Pekanbaru.

### 3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan dan 44 orang nasabah PT. Prudential Syariah yang pernah mengajukan klaim di tahun 2013. Sehingga keseluruhan populasi adalah 65 orang.

b. Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel dari pihak PT Prudential Syariah adalah 1 orang pimpinan dan untuk nasabah penulis menggunakan teknik *Random sampling*. Adapun alasan pemilihan teknik ini dikarenakan karakteristik populasinya relatif heterogen. Untuk keperluan tersebut peneliti mempergunakan rumus dari Yamane yang dikutip oleh Rakhmat.<sup>9</sup>

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

n = Sampel

N = Populasi

d = presisi yang ditetapkan

$$n = \frac{44}{44(0,1)^2 + 1}$$

---

<sup>9</sup>Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian*. (Bandung:Alfabeta, 2011), h. 65



$$n = \frac{44}{44.0,01 + 1}$$

$$n = \frac{44}{1,44}$$

$$n = 30,56 \approx 31 \text{ Orang}$$

#### **4. Sumber Data**

Dalam penelitian ini data yang diperlukan terdiri dari:

##### **a. Data Primer**

Yakni merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan data dengan cara mendatangi langsung subjek penelitian, yakni pimpinan dan nasabah PT. Prudential Syariah Cabang Pekanbaru.

##### **b. Data Sekunder**

Yakni merupakan data yang diperoleh dari bahan-bahan bacaan, yaitu literatur, buku-buku yang berhubungan dengan hal tersebut serta sejarah ringkas perusahaan.

#### **5. Teknik Pengambilan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan tehnik sebagai berikut:

##### **a. Observasi**

Penulis melakukan pengamatan dilokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran yang tepat mengenai objek penelitian. Bentuk pengamatan yang penulis lakukan adalah secara langsung, sehingga penulis dapat mengamati langsung segala aspek yang terjadi dilapangan.

b. Wawancara

Wawancara yang penulis lakukan adalah wawancara terbuka (*open interview*) dimana informan tidak merasa dirinya sedang diwawancarai, sehingga informasi yang didapat benar-benar murni tanpa rekayasa. Wawancara ini ditujukan kepada informan penelitian, yaitu pimpinan PT Prudential Syariah Cabang Pekanbaru.

c. Angket

Penulis juga melakukan pengumpulan data dengan menggunakan angket yang diberikan kepada Nasabah yang pernah mengajukan klaim ke PT Prudential Syariah Cabang Pekanbaru.

d. Kepustakaan

Adalah mengumpulkan data yang diperoleh dari literatur kepustakaan yang dapat dijadikan acuan dan relevan dengan penelitian ini.

## 6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data secara deskriptif kualitatif, yakni setelah semua data telah berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

## 7. Metode Penulisan

Metode penulisan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Deduktif adalah suatu uraian penulisan yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah umum, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Induktif yaitu menggambarkan data-data khusus untuk dianalisa dan ditarik kesimpulan yang bersifat umum.
- c. Deskriptif yaitu dengan jalan mengemukakan data-data yang diperlukan, lalu dianalisis, sehingga dapat disusun menurut kebutuhan yang diperlukan dalam penelitian ini.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Agar penelitian dapat dipahami secara baik dan utuh, maka disusun secara sistematis sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan.

##### **BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan sejarah singkat PT Prudential Syariah, visi dan misi PT.Prudential Syariah, produk-produk PT Prudential Syariah, struktur organisasi PT Prudential Syariah Cabang Pekanbaru

##### **BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG PEMBAYARAN KLAIMASURANSI**

Dalam bab ini menjelaskan tentang pengertian Asuransi, Macam-macam Asuransi, Prinsip Operasional Asuransi Syariah,

Klaim, Perbedaan Asuransi Syariah dan Konvensional, Manfaat Tambahan.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN ANALISIS PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI MANFAAT TAMBAHAN PT PRUDENTIAL SYARIAH**

Dalam bab ini menjelaskan sistem pembayaran klaim asuransi manfaat tambahan pada PT Prudential Syariah, dan tinjauan ekonomi Islam tentang sistem pembayaran klaim asuransi manfaat tambahan pada PT. Prudential Syariah Cabang Pekanbaru.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini memuat kesimpulan dan saran berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya.